

## 第5章 情報化施策

本章では、第4章で定義した基本方針ごとに、デジタルを原動力とするテーマや領域、社会的背景と現状、本市のこれまでの取組や課題、今後の方向性について整理した上で、情報化施策を設定します。

### 1. 便利で安心な市民サービスの提供

#### 1.1 デジタルを原動力とするテーマや領域

国や自治体に求められる情報化政策の中で、「住民の利便性向上」は非常に重要なテーマです。これまで、行政手続のオンライン化やマイナンバーカードの普及など、デジタル技術を活用した住民の利便性向上に資する政策は行われてきましたが、新型コロナウイルス感染症への対応を進めていく上で、マイナンバー制度を活用した情報の管理や、これを利用した迅速な給付等の重要性が再認識されました。

このように、新型コロナウイルス感染症への対応を契機としたデジタル化ニーズの高まりから、行政サービスもこれまで以上にデジタル技術の利活用に注力する必要があると考えられます。

例えば、スマートフォン等によるオンラインサービスの提供、行政手続のワンストップ、ワンズオンリー化等、多様化するライフスタイルに合わせた、便利で安心な行政サービスの提供が求められています。

#### 1.2 社会的背景と現状

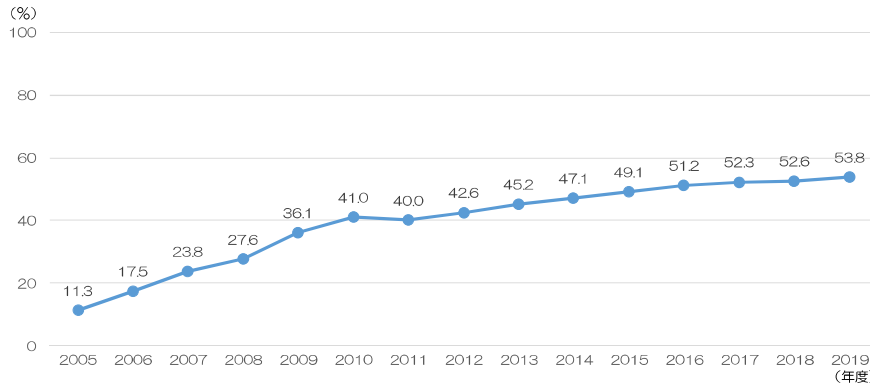
便利で安心な市民サービスを提供するには、マイナンバーカードを利活用し、ワンストップサービス、オンラインサービスの提供を実現し、これを普及させる必要があります。特に、スマートフォンが急速に普及した現状を踏まえ、スマートフォンアプリ等を用いたオンラインサービスの提供等、デジタル技術を活用したサービスの充実が求められています。

「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(行政手続オンライン化法)」(平成14年法律第151号)では、デジタル化の基本原則として、「①デジタルファースト(個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する)」、「②ワンズオンリー(一度提出した情報は、二度提出することを不要とする)」、「③コネクテッド・ワンストップ(民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する)」について記載されています。

また、改定された「IT 新戦略」では、ICT を活用した新型コロナウイルス感染症対策に係る取組として、「くらし改革(健康・医療・介護・障害福祉、子育て・介護等ワンストップ)」をテーマとして掲げ、デジタル技術を活用していくことを重要視しています。

このような ICT を活用した便利で安心な市民サービスの提供の取組は、徐々に広がってきており、図表 5-1 に示すとおり、「令和3年版 情報通信白書、地方公共団体における行政手続オンライン利用の状況について」によると、「オンライン利用状況の推移」は、2019 年度(令和元年度)で 53.8%となっています。

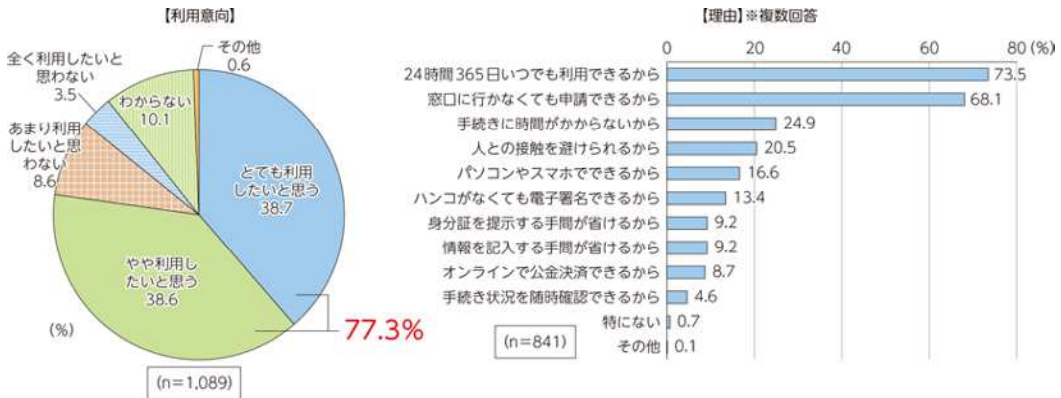
図表 5-1 オンライン利用状況の推移



(出典:令和3年版 情報通信白書、地方公共団体における行政手続オンライン利用の状況についてより作成)

「令和3年版 情報通信白書」によると、「オンライン行政手続の利用意向及び理由」は、図表 5-2 に示すとおり、利用意向については、「とても利用したいと思う」、「やや利用したいと思う」の合計で 77.3% を占めています。その理由としては、「24 時間 365 日いつでも利用できるから」、「窓口に行かなくても申請できるから」が高い割合となっています。

図表 5-2 オンライン行政手続の利用意向及び理由



(出典：令和3年版 情報通信白書)

「住基カード及びマイナンバーカードの人口に対する割合の推移」をみると、図表 5-3 に示すとおり、住基カードは最大で人口の 7.6%に留まっていたのに対し、マイナンバーカードは 2021 年(令和3年)3 月末時点で 26.3%に達しています。

図表 5-3 住基カード及びマイナンバーカードの人口に対する割合の推移

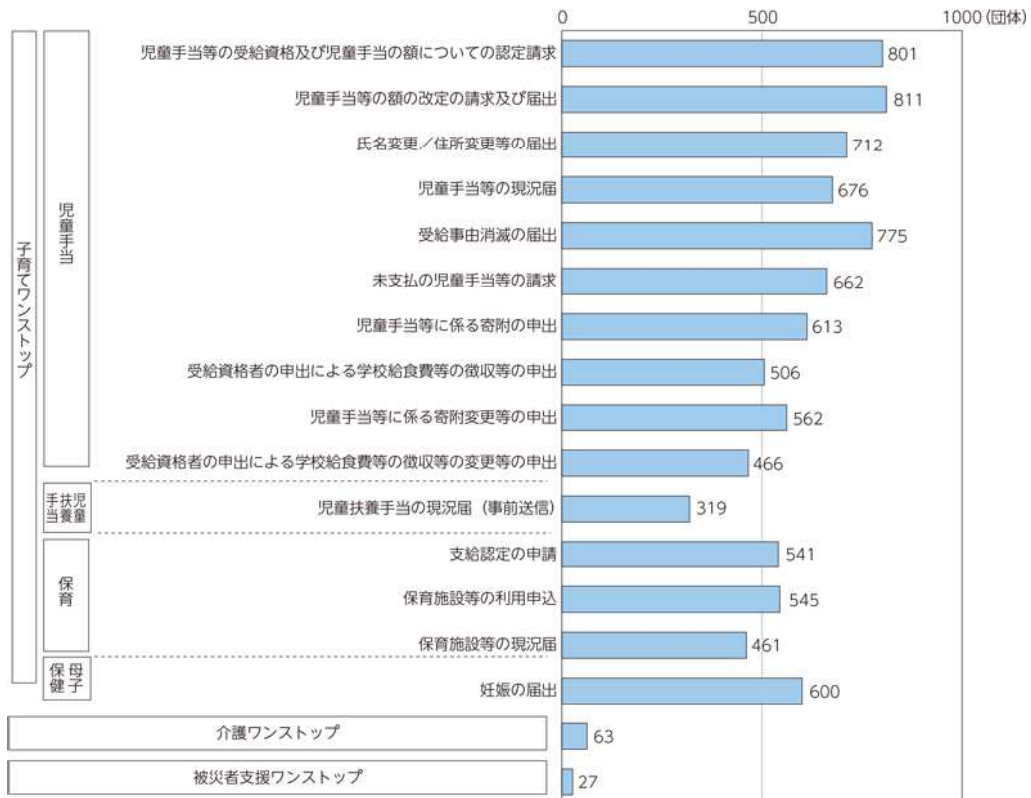


※各年3月末日時点の交付枚数 (ただし2016年は2015年12月31日、2019年は2019年4月1日時点)

(出典：令和3年版 情報通信白書)

「行政手続のマイナポータル<sup>※</sup>での利用可能手続の状況」は、図表 5-4 に示すとおり、住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続のオンライン化が実現している市町村の数は、子育てワンストップの導入団体が増加するなか、介護ワンストップ及び被災者支援ワンストップの導入団体はまだ一部に留まっています。

図表 5-4 行政手続のマイナポータルでの利用可能手続の状況

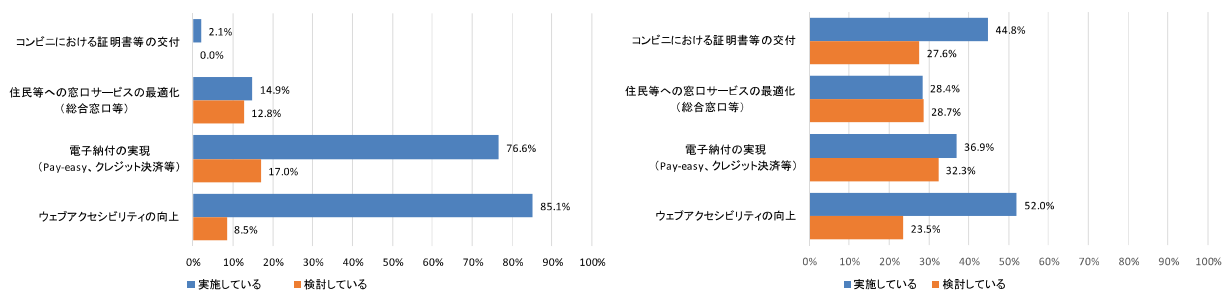


(出典：令和3年版 情報通信白書)

行政手続のオンライン化やマイナンバーカードの普及が加速する中、より多くの方にサービスを利用してもらうためには、対象となるサービスや利用方法などを、より便利でわかりやすい形で伝えることが重要です。

「令和2年度 地方自治情報管理概要」によると、「現状の課題を解決するための方策(新しいサービス)の検討状況」は、図表 5-5 に示すとおり、都道府県と市区町村を比べると、都道府県では「ウェブアクセシビリティ<sup>※</sup>の向上」を実施している団体が 85.1%となっており、市区町村でも「ウェブアクセシビリティの向上」が最も高くなっていますが、52.0%に留まっています。

図表 5-5 現状の課題を解決するための方策(新しいサービス)の検討状況



(出典：令和2年度 地方自治情報管理概要より作成)

### 1.3 本市のこれまでの取組

「第三次富士市情報化計画」では、利便性の高い市民サービスを提供するため、市民の誰もが便利な窓口や、いつでも、どこでも利用可能な行政サービスの実現を目指すとともに、市民が活用できる情報の発信に取り組みました。

市民の誰もが便利な窓口の実現については、自宅にいながらパソコンやスマートフォンで市の窓口や施設の混雑状況がわかる官民協働で導入した混雑ランプや、市民課窓口での手続き時に個人のスマートフォン等にメール等で順番をお知らせする呼び出し機能の運用、死亡した際に複数の窓口にまたがっていた手続を一か所に集約し、申請書類を一括作成するワンストップおくやみ窓口を設置するなど、混雑回避や待ち時間の短縮を図りました。

いつでも、どこでも利用可能な行政サービスの実現については、パソコンやスマートフォン等を利用した電子申請や公共施設の予約をはじめ、マイナンバーカードを用いたコンビニ交付サービスや子育てワンストップサービスの実施、市民の困り事をアプリで通報できるシステム、ごみに関する情報を発信するスマートフォンアプリを導入したほか、市税等のキャッシュレス収納に取り組みました。

また、市民が活用できる情報の発信については、低未利用地の現況調査結果を市ウェブサイトで公開することによる土地の有効利用の推進や、市議会本会議の動画配信、ツイッター、フェイスブック、インスタグラム<sup>\*</sup>等の SNS の活用に取り組みました。

### 1.4 本市の課題

今後は、国が全国の自治体に求めているマイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化への対応として、本市においても市民の行政手続の利便性向上を図るため、マイナンバーカードのさらなる普及とともに、マイナンバーカードを利用した手続の拡充を進めていくことが重要です。

また、少子高齢化の進行による人口減少に加え、核家族化に伴う子育ての不安感や孤立感の解消を図るため、子育てに必要な情報等を集約した上で提供するなど、市民が必要とする情報を的確に発信し、安心して子どもを産み育てることのできる環境づくりも重要となります。

現在、本市の情報発信は、ウェブサイト、メールサービス、SNS、コミュニティ FM 放送<sup>\*</sup>、コールセンター<sup>\*</sup>、ケーブルテレビ<sup>\*</sup>、防災行政無線等様々な媒体を活用しておりますが、これらの情報が、必要とする市民に的確に届いているとは限らないため、より戦略的に対象者に応じた方法で情報を伝える仕組みが必要と考えられます。

さらに、市税の納付については、市役所や金融機関を訪れることなくキャッシュレスで納付できる環境を整えましたが、近年は日常生活のあらゆる場面でキャッシュレス化が加速していることから、窓口での住民票や税証明等の発行手数料の支払に限らず、各種手数料のキャッシュレス納付に対応するなど、市民の利便性の向上を図る必要があります。

### 1.5 今後の方向性

便利で安心な市民サービスを提供するためには、図表 5-6 に示すとおり、行政サービスのオンライン化は欠かせません。特に、新型コロナウイルス感染症への対策としても、オンライン化は極めて重要な取組と考えられます。

このため、オンライン化が可能な手続や市税等のキャッシュレス納付の拡充に対応するとともに、スマートフォン等で手続が完結できるよう取組を進めます。

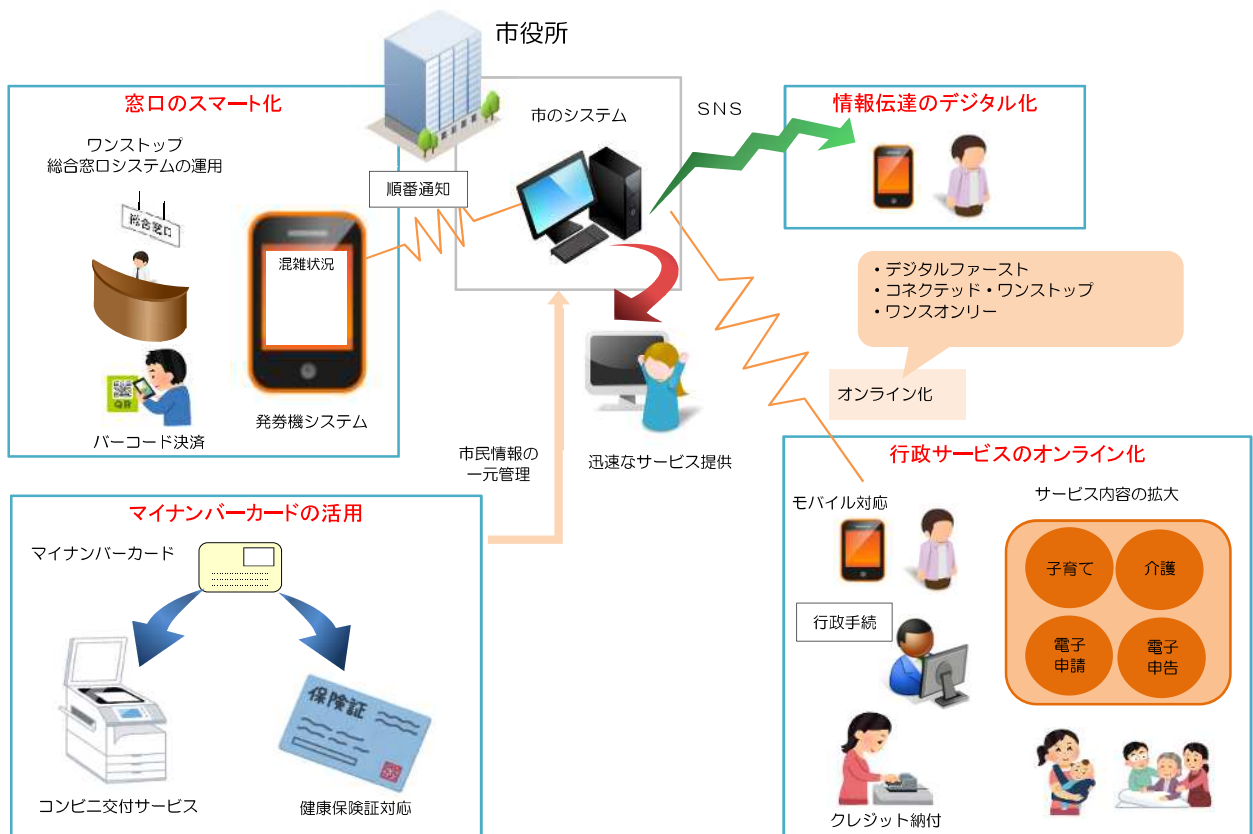
また、どうしても市役所へお越しいただく必要がある際も、ワンストップ総合窓口の運用や、混雑緩和を目的としたシステム等の活用、各種手数料のキャッシュレス納付などにより窓口のスマート化を進めます。

これらのサービスを展開するためには、マイナンバーカードの活用を進める必要があると考えられます。

マイナンバーカードを利活用した各種オンラインサービスは、今後更なる拡充が見込まれますが、カードの普及には、市民の皆様の理解が必要不可欠となりますので、引き続きカードの普及に向けた啓発活動に取り組めます。

また、これらのサービスを最適な形で市民の皆様へ届けるため、行政情報の新たな伝達手法の研究に取り組めます。

図表 5-6 便利で安心な市民サービスの提供



以上を踏まえ、次の4項目を情報化施策とします。

### 行政サービスのオンライン化

市税のクレジットカード納付や口座振替登録のオンライン申請等、行政手続のオンライン化を進めます。また、国が運営するマイナポータルのぴったりサービスを用いて要介護認定申請など介護保険サービスの利用に必要な手続をオンラインで行えるようにする介護ワンストップサービスの提供や、子育てに必要な情報等を集約した子育て支援システムの運用を開始します。

### 窓口のスマート化

ワンストップ総合窓口やおくやみ窓口など、窓口業務のスマート化を進めます。また、公共施設等の混雑状況を市民に発信する「混雑ランプ」や、市民課待合ロビーの混雑を回避するため、混雑状況をスマートフォン等から確認できる機能やスマートフォン等にメール等で順番をお知らせする機能を装備した発券機システムの運用等、窓口のスマート化に関連したサービスを提供します。

### マイナンバーカードの活用

これまでも実施してきたコンビニ交付による証明書交付サービスの提供に加え、マイナンバーカードの健康保険証対応をはじめ、マイナンバーカードを利活用したサービスを拡充します。

### 情報伝達のデジタル化

市ウェブサイトをはじめ、メールサービス、SNS、スマートフォンアプリ、コミュニティFM放送、コールセンター、ケーブルテレビ、防災行政無線など、市民への情報提供手段について、その役割、性質、対象者に応じ、最適な情報伝達の研究を進め、これらの情報伝達のデジタル化を強化します。

## 2. 地域活性化と都市機能高度化の推進

### 2.1 デジタルを原動力とするテーマや領域

地域の活性化や都市機能の高度化についても、国や自治体に求められる情報化政策は多く存在します。特に、次世代を担う子どもたちに、最適な学びの場を提供することは必要不可欠な課題です。国のGIGAスクール構想は、日本の未来を左右する重要な取組であり、積極的な推進が求められます。

また、社会の課題解決に向け、行政が保有するデータを民間企業等に提供し、官民が連携して取組を進める、いわゆるオープンデータも重要な施策の一つです。

これらに加え、ICTの技術革新が著しい昨今においては、センサー等を活用したIoTの導入やAIの発展は、地域の産業の発展に寄与するだけでなく、災害や防犯等、安心・安全なまちづくりに欠かせないものとなりつつあります。行政は、5Gやクラウドコンピューティング等の次世代技術の動向を踏まえ、データの多様化や大容量化に対応したサービスの提供を進めていかなければなりません。

さらに、新型コロナウイルス感染症への対策としては、テレワークも注目を集めています。行政には、地域企業がテレワーク等、働き方改革に前向きに取り組むための支援策の提供や、地域の魅力や価値を高められるよう、ワーケーション<sup>\*</sup>やサテライトオフィス等の環境整備を推進していくことが求められています。

一方、このように急速に進むデジタル化の中で、高齢者や障害者の方々が取り残されてしまうようなことがあってはなりません。様々なデジタル技術の利活用の際、誰もが使いやすいデザイン(ユニバーサルデザイン)や、誰もがアクセスしやすいコンテンツ(アクセシビリティ)の工夫は必要不可欠です。行政は、デジタル化を進める上で、すべての人がデジタル化の恩恵を受けられるよう取組を進める必要があります。

### 2.2 社会的背景と現状

地域の活性化に向けて、デジタル強靱化による社会構造の変革が求められています。特に、国の「世界最先端IT国家創造宣言」で示されている、「働き方改革(テレワーク)」、「学び改革(教育)」、「暮らし改革(経済活動・企業活動)」への対応が重要となります。

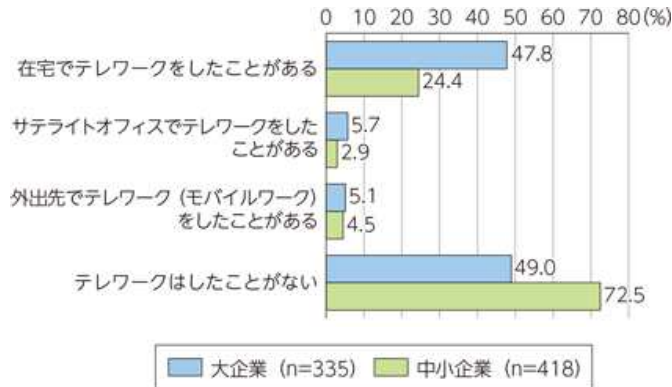
はじめに、働き方改革としては、新型コロナウイルス感染症への緊急対応として、中小企業に対するテレワーク導入経費の補助や、テレワーク導入を図る企業に対する専門家の無料相談対応等を推進しています。

具体的な取組内容は次のとおりです。

- ・各地域における中小企業支援の担い手となる団体の窓口を「テレワーク・サポートネットワーク」として設定。
- ・これらの窓口に対してノウハウ提供等の支援を行うことで、テレワーク導入に係る地域内での相互連携を促進。
- ・サテライトオフィス等BCP<sup>\*</sup>対策に資するテレワーク環境整備を促進。
- ・フリーランスや兼業・副業人材等を含めたIT専門家を「中小企業デジタル化応援隊」として選定し、その活動を支援。

「令和3年版 情報通信白書」によると、「テレワークの実施経験(企業規模別)」は、図表 5-7 に示すとおり、大企業と中小企業とで比べてみると、大企業では、「テレワークはしたことがない」が 49.0%ですが、中小企業では、「テレワークはしたことがない」が 72.5%と、23.5 ポイント高くなっており、大企業に比べ、テレワークがあまり浸透していないことがわかります。

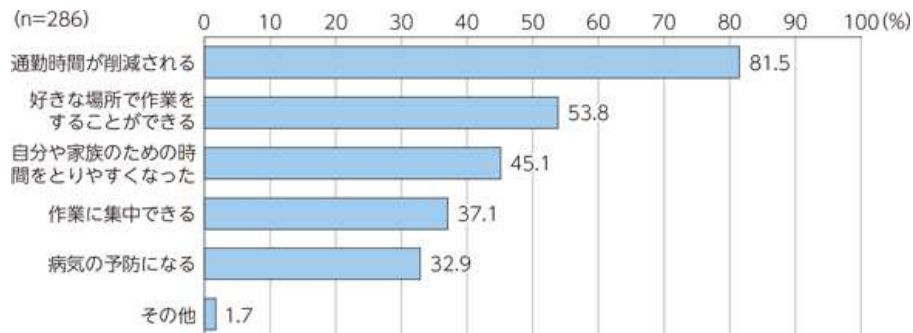
図表 5-7 テレワークの実施経験(企業規模別)



(出典:令和3年版 情報通信白書)

「テレワークの利点」については、図表 5-8 に示すとおり、「通勤時間が削減される」が 81.5%と最も高く、次いで、「好きな場所で作業をすることができる」が 53.8%、「自分や家族のための時間をとりやすくなった」が 45.1%、「作業に集中できる」が 37.1%と続いています。移動等の時間短縮により、効率の良い時間の使い方ができることが大きな利点であるとともに、集中して作業が出来るなど、業務自体にも良い効果をもたらしていることが伺えます。

図表 5-8 テレワークの利点



(出典:令和3年版 情報通信白書)

次に、学びの改革としては、文部科学省を中心に、以下の取組を推進しています。

➤ GIGA スクール構想の加速

- ・令和2年度中を目途に、義務教育段階の児童生徒 1 人 1 台端末の実現を目指す。
- ・ICT 支援員の配置促進や、民間企業、関係団体の協力による専門的人材の配置等、教育現場の支援体制を充実する。
- ・学校を含む地域の光ファイバー整備を早期に進める。

➤ ICT を活用した教育サービスの充実

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大への対応とした遠隔教育に係る特例措置の実施状況等も踏まえつつ、今後の同様の緊急事態における学びの継続を確保する。
- ・遠隔教育の有効な活用を可能とする環境整備の方策について検討する。



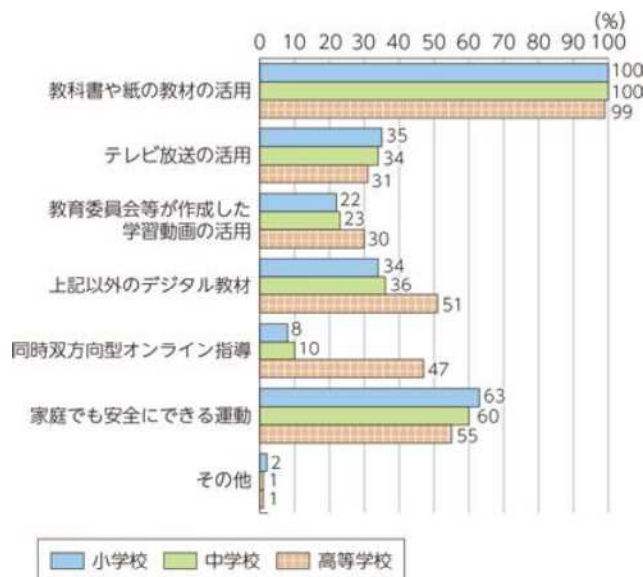
▶ 児童生徒の学習データの継続的な活用に向けたデータ基盤の検討

- ・在宅・オンライン学習に必要な通信環境の整備や支援、整備された端末の家庭への持ち帰りを可能とすることを前提としたガイドラインを策定する。
- ・EdTech<sup>\*</sup>の学校への導入の推進、産学連携 STEAM 教育<sup>\*</sup>コンテンツのオンラインライブラリーの構築、在宅教育を促進するオンライン・コンテンツを開発する。
- ・学校内外における児童生徒の学びやプロジェクトの記録を保存する学習ログや、健康状態等について、1人1台端末の配布に合わせ、個人情報保護に留意しつつ、転校や進学等にもかかわらず継続的にデータ連携や分析を可能にするための標準化や利活用を進める。
- ・児童生徒の学習データの継続的な活用と、教育政策へのデータの活用に向けたデータ基盤についても中長期的に検討を行う。

令和3年9月に国が公表した「GIGA スクール構想に関する教育関係者へのアンケートの結果及び今後の方向性について」では、表層課題とその裏にある課題に早期対応するとともに、課題の真因である「目指す学びの姿」や「学習内容の在り方」、「指導の在り方」に対し、国としての指針を提示するとされています。

また、「公立学校における学校が課した家庭における学習の内容(設置者単位)」は、図表 5-9 に示すとおり、「教科書や紙の教材の活用」では、小中学校が 100%、高等学校が 99%と、ほぼすべての学校で活用されています。一方、「テレビ放送の活用」、「教育委員会等が作成した学習動画の活用」、「上記以外のデジタル教材」は、小学校、中学校及び高等学校で約 20%から約 50%となっており、教科書や紙の教材に加え、新型コロナウイルス感染拡大による臨時休業等を踏まえた学習内容に取り組む学校も出てきています。

図表 5-9 公立学校における学校が課した家庭における学習の内容(設置者単位)



(出典:令和3年版 情報通信白書)

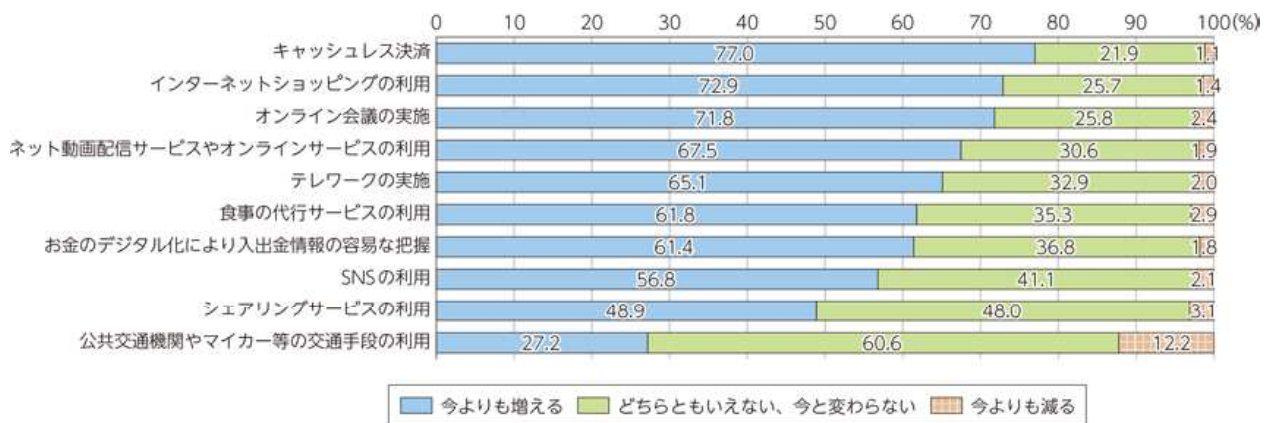
なお、遠隔教育については、第 2 章「4.ICT(情報通信技術)の動向」で、2019 年(令和元年)3 月時点において初等中等教育で実施している自治体は、一部の学校で実施しているものも合わせ 22%と説明しましたが、企業のテレワーク導入と同様に新型コロナウイルス感染症への対策として、有効な選択肢の一つであると考えられます。

くらし改革としては、2023年(令和5年)10月のインボイス制度<sup>\*</sup>導入も見据え、ビジネスプロセス全体のデジタル化によって、企業や生活者の負担軽減を図る観点から、請求書や領収書のデジタル化、キャッシュレス化、税・社会保険手続の電子化や自動化を促進しています。具体的な取組内容は次のとおりです。

- ・キャッシュレス化推進として、QRコード<sup>\*</sup>決済における統一QRである「JPQR」の全国展開や、会計クラウドサービスとの連携等を推進する。
- ・窓口において「対面でもデジタル」な手続が可能となるよう、マイナンバーカードのICチップ<sup>\*</sup>を活用することができる環境整備を促進する。
- ・紙や押印を前提とした業務慣行を見直す。

「デジタル化の進展により利用が進むと考えられるデジタルサービス」は、図表5-10に示すとおり、「今よりも増える」を選択した方は、「キャッシュレス決済」が77.0%と最も高く、次いで、「インターネットショッピングの利用」、「オンライン会議の実施」と続いています。

図表 5-10 デジタル化の進展により利用が進むと考えられるデジタルサービス



(出典:令和3年版 情報通信白書)

また、新型コロナウイルス感染症への対策として、オープンデータの重要性が増しており、「世界最先端 IT 国家創造宣言」の中で、国は、以下のようにオープンデータによる情報発信を実施することとしています。

- ・東京都の事例(陽性患者数や検査実施数等をオープンデータとして発信するウェブサイトを開発し、オープンソースとして公開)のような地方自治体の先進事例を発信する。
- ・国内及び各国の発生状況やマクロ的な観点からの感染症対策支援のデータ等 JSON<sup>\*</sup>形式等でオープンデータを提供する。
- ・外出自粛等を踏まえた官民の各種支援策をオープンデータとして集約・公開する。
- ・医療機関の対応支援の取組で得られる情報のうち公開可能なものをオープンデータ化する。
- ・今後、「新しい生活様式」を実施するために人々に求められる情報を発信していく。

「地方公共団体のオープンデータ取組済み数の推移」は、図表 5-11 に示すとおり、市区町村では右上がりで増加しているとともに、都道府県ではすべてにおいて取組がなされています。

図表 5-11 地方公共団体のオープンデータ取組済み数の推移

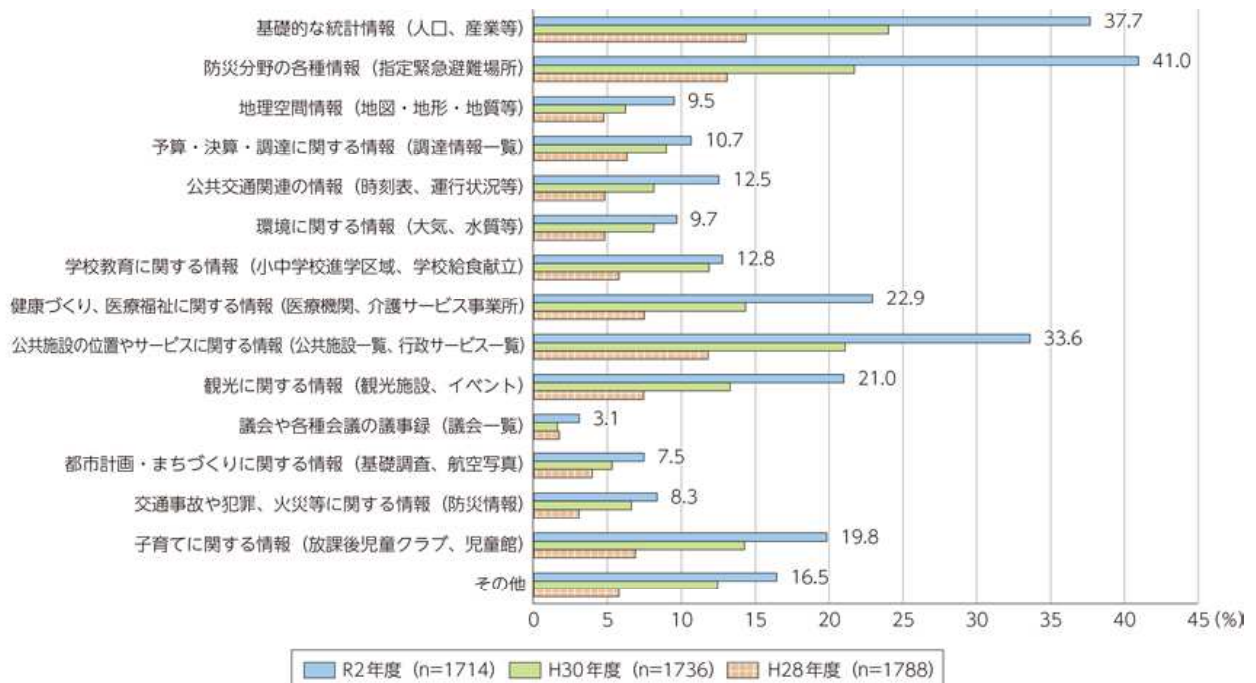


※自らのホームページにおいて「オープンデータとしての利用規約を適用し、データを公開」又は「オープンデータであることを表示し、データの公開先を提示」を行っている都道府県及び市区町村。

(出典:令和3年版 情報通信白書)

「現在公開しているオープンデータの分野」は、図表 5-12 に示すとおり、令和2年度の調査では、「防災分野の各種情報(指定緊急避難場所)」が最も高く、次いで「基礎的な統計情報(人口、産業等)」、「公共施設の位置やサービスに関する情報(公共施設一覧、行政サービス一覧)」と続いています。

図表 5-12 現在公開しているオープンデータの分野



※各団体は優先度の高い課題や問題点を5つまで選択。

(出典:令和3年版 情報通信白書)

また、society5.0\*の実現に向けて、AI、IoT、ビッグデータ、クラウドコンピューティング等、最先端技術の導入を促進することが重要です。

### 2.3 本市のこれまでの取組

「第三次富士市情報化計画」では、みんなで支え合うまちづくりの推進を目指し、取組を進めました。

計画期間中の重点的な取組として、テレワーク先進都市の実現に向けたロードマップに基づく各種取組の実施や、地区まちづくりセンターへの公衆無線 LAN 環境の整備、まちなかの拠点におけるバスロケーションシステム<sup>\*</sup>の運用を開始したほか、主に高齢者向けにデジタル格差の解消を目的としたスマートフォン講座を実施しました。

また、様々な地域の課題解決や新ビジネス創出等、データの二次利用による地域の活性化を図るため、静岡県が運営する「ふじのくにオープンデータカタログ」に、本市の保有する各種行政情報を積極的に掲載しました。

さらに、将来を担う世代への最適な学びの場を提供するため、小中学校の児童・生徒1人につき1台のパソコン整備や、富士市立高校や看護専門学校<sup>\*</sup>のオンライン教育などの環境整備を行いました。

### 2.4 本市の課題

近年、ICT 産業では、第 5 世代移動通信システム(5G)、AI・IoT、ロボット、ビッグデータなど、先端技術の開発が進んでおり、社会生活の様々な場面での活用に取り組んでいます。

本市においては、第 5 世代移動通信システム(5G)の超高速・超低遅延・多数同時接続といった性質を活かした次世代通信についての研究のほか、自動運転や IoT 等の先端技術の研究など、市民生活の質の向上や、人口減少社会における効率的かつ効果的な環境整備を目指すことが重要です。

また、教育においては、今後普及が見込まれるデジタル教科書や、国内外をつないだグローバル<sup>\*</sup>な授業展開など、オンライン教育のさらなる発展を目指すとともに、国の GIGA スクール構想を実現するため、高速・大容量通信に対応できる校内 LAN 環境の整備を進めることも重要です。

## 2.5 今後の方向性

地域活性化と都市機能高度化を推進するためには、図表 5-13 に示すとおり、将来を担う子どもたちに最適な学びの場を提供することは欠かせません。

このため、小中学校における児童・生徒一人一台端末の活用や校内 ICT 環境の整備、市立高校における ICT 機器の計画的な整備や家庭でのオンライン学習の充実を図ります。

また、くらしの分野では、シティプロモーション<sup>※</sup>や公共施設への公衆無線 LAN 環境の充実など、にぎわいの創出に努めます。さらに、市内中小企業へのテレワーク導入支援やシェアオフィス<sup>※</sup>・コワーキングスペースの整備など、テレワーク先進都市の取組を進めます。

これに加え、オープンデータ利活用の推進や、次世代の通信技術である 5G の活用可能性の検討等を行います。

さらに、デジタル化の恩恵を広く行きわたらせていく上で、デジタル格差の解消は重要であることから、高齢者向けのスマートフォン講座や相談会の実施、ITサポーターの育成に引き続き取り組むほか、市ウェブサイト障害者や高齢者、外国人などにわかりやすく便利なものとするため、アクセシビリティ<sup>※</sup>の確保に努め、誰一人取り残されることがないように取組を進めます。

図表 5-13 地域活性化と都市機能高度化の推進



以上を踏まえ、次の4項目を情報化施策とします。

### 最適な学びの場の提供

GIGA スクール構想を推進し、小中学校において構築した高速大容量のネットワーク環境を有効活用するとともに、児童生徒に配布した一人一台端末のさらなる活用を図ります。また、富士市立高等学校における ICT 機器を活用した教育活動を推進するため、機器の計画的な整備や、家庭学習での活用ができるよう環境整備を進めます。

これに加え、看護専門学校の学生に対してデジタル技術を活用した学習支援に取り組みます。

### くらしの質の向上とにぎわいの創出

テレワーク先進都市に向けた取組として、市内企業向けにテレワークの普及啓発及び導入に向けた研修や相談体制の整備など、テレワークを進めやすくするための支援を行います。

また、シティプロモーションのさらなる推進を図るとともに e スポーツ\*の研究を進め、イベント開催などで本市の魅力を生内外へ発信し、にぎわいの創出を目指します。

このほか、公共施設への公衆無線 LAN 環境の整備など施設の付加サービスの検討や、市民のまちづくり活動、高齢者支援などにデジタル技術を活用し、くらしの質の向上に取り組みます。

### 次世代技術とデータの利活用推進

本市が保有する各種情報を、静岡県が運営する「ふじのくにオープンデータカタログ」に公開し、二次利用を促進します。また、5G の超高速、超低遅延、多数同時接続といった特徴を活かし、様々な分野において活用可能性を検討します。

このほか、新たなモビリティサービスの研究や、バスロケーションシステムの利便性向上に取り組みます。

### デジタル格差の解消

スマートフォン操作に不慣れな高齢者等を対象に、スマートフォン講座、相談会を開催するなど、誰一人取り残さない取組を進めます。また、外国人市民等に市の情報を素早く的確に伝えられるよう、市ウェブサイト「やさしい日本語」に変換するツールをはじめとしたデジタル格差解消に向けた取組を進めます。

### 3. 生産性の高い行政経営の実現

#### 3.1 デジタルを原動力とするテーマや領域

生産性の高い行政経営の実現には、自治体における DX 推進体制の強化や先端技術を活用した業務の効率化、ワークスタイル変革、業務システムのクラウド化・標準化への取組が必要不可欠です。

デジタル技術の進展により、AI や RPA などの先端技術を導入するなど、定型業務の自動化による業務全体の効率化を図る自治体が増えています。

ワークスタイル変革では、新型コロナウイルス感染症の影響により、特にテレワークの推進が注目されており、これを実現するためのペーパーレス化やクラウド化、オンライン会議等の環境整備も重要です。

また、国が進める自治体情報システムの標準化・共通化について、今後の動向を注視するとともに、他市とのシステムの共同化を推進し、システムにかかるコスト削減に努める必要があります。

これらの取組を組織として推進できるよう、組織の体制整備や CIO<sup>\*</sup>の任命、外部人材の登用、内部人材の育成等も重要です。

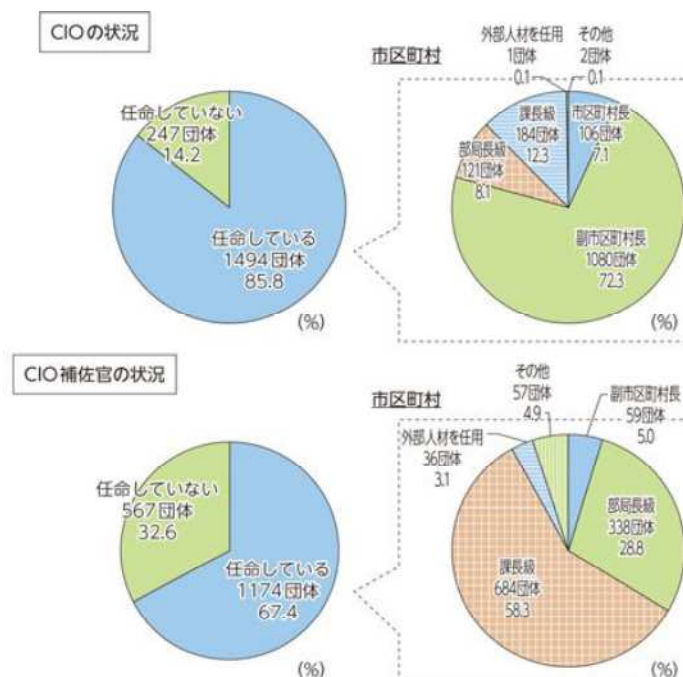
#### 3.2 社会的背景と現状

生産性の高い行政経営を実現するためには、自治体の DX 推進体制の確立による ICT ガバナンス<sup>\*</sup>の強化やワークスタイル変革、システムの標準化・共通化による業務効率化などが重要となります。また、セキュリティ対策を万全とし、災害時にも業務の継続性が担保された行政運営が求められます。

「令和3年版 情報通信白書」によると、「CIO、CIO 補佐官の状況」は、図表 5-14 に示すとおり、CIO は 85.8%の団体で任命されており、内訳は「副市区町村長」が 72.3%と最も高くなっています。

また、CIO 補佐官は 67.4%の団体で任命されており、内訳は「課長級」、「部局長級」を合わせた内部人材が 87.1%である一方、「外部人材を任用」は 3.1%に留まっています。

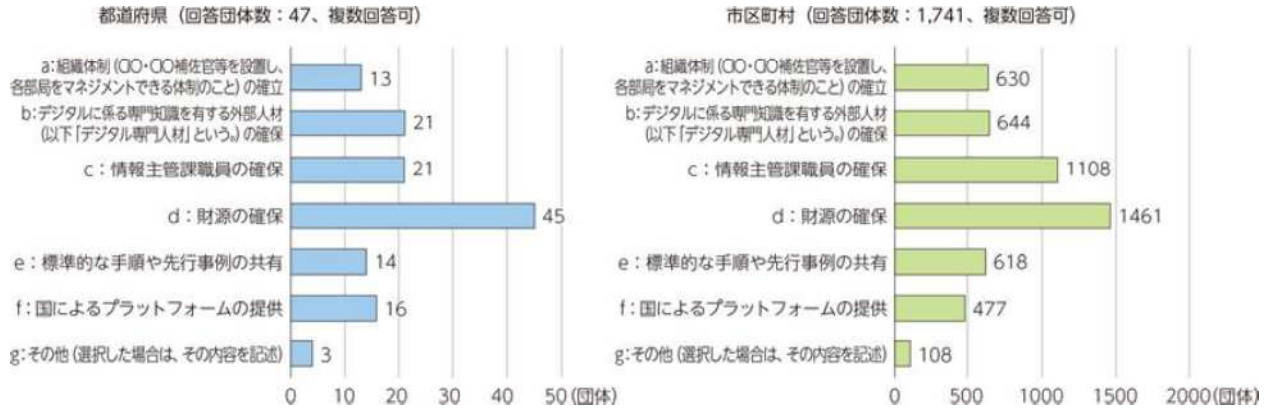
図表 5-14 CIO、CIO 補佐官の状況



(出典: 令和3年版 情報通信白書より作成)

「DX 推進に係る課題」は、図表 5-15 に示すとおり、都道府県、市区町村ともに、「財源の確保」が最も高くなっています。次いで、市区町村では、「情報主管課職員の確保」、「デジタルに係る専門知識を有する外部人材の確保」と続いています。

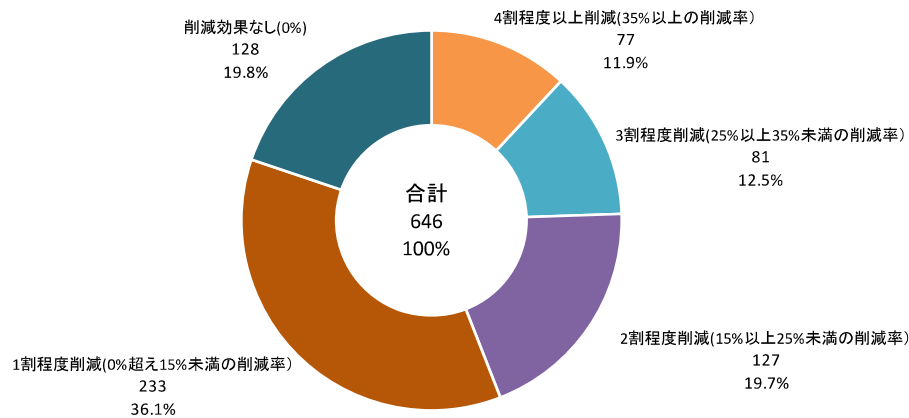
図表 5-15 DX 推進に係る課題



(出典: 令和3年版 情報通信白書より作成)

「令和2年度 地方自治情報管理概要」によると、市区町村の「複数団体の共同による基幹系業務システムのコスト削減効果」は、図表 5-16 に示すとおり、約 80%の自治体で削減効果がみられます。

図表 5-16 複数団体の共同による基幹系業務システムのコスト削減効果(市区町村)



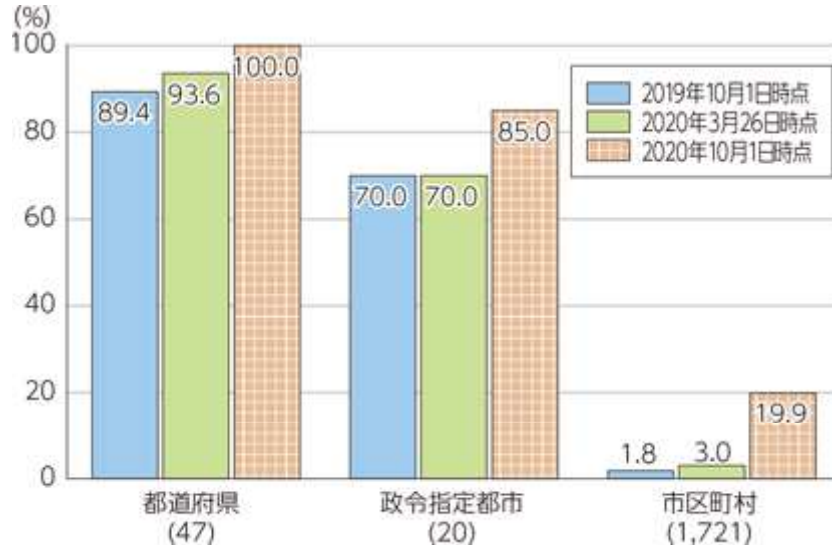
(出典: 令和2年度 地方自治情報管理概要より作成)



「令和3年版 情報通信白書」によると、「地方公共団体におけるテレワークの取組状況の推移」は、図表 5-17 に示すとおり、都道府県、政令指定都市、市区町村を比べると、市区町村では、2019 年(令和元年)10月1日時点で 1.8%、2020 年(令和2年)3月 26 日時点で 3.0%でしたが、2020 年(令和2年)10月1日時点では、19.9%と大幅に増加しています。

一方、2020 年(令和2年)10月 1 日時点で、都道府県では 100.0%、政令指定都市では 85.0%であり、これらと比べると、取組状況としては低い状況です

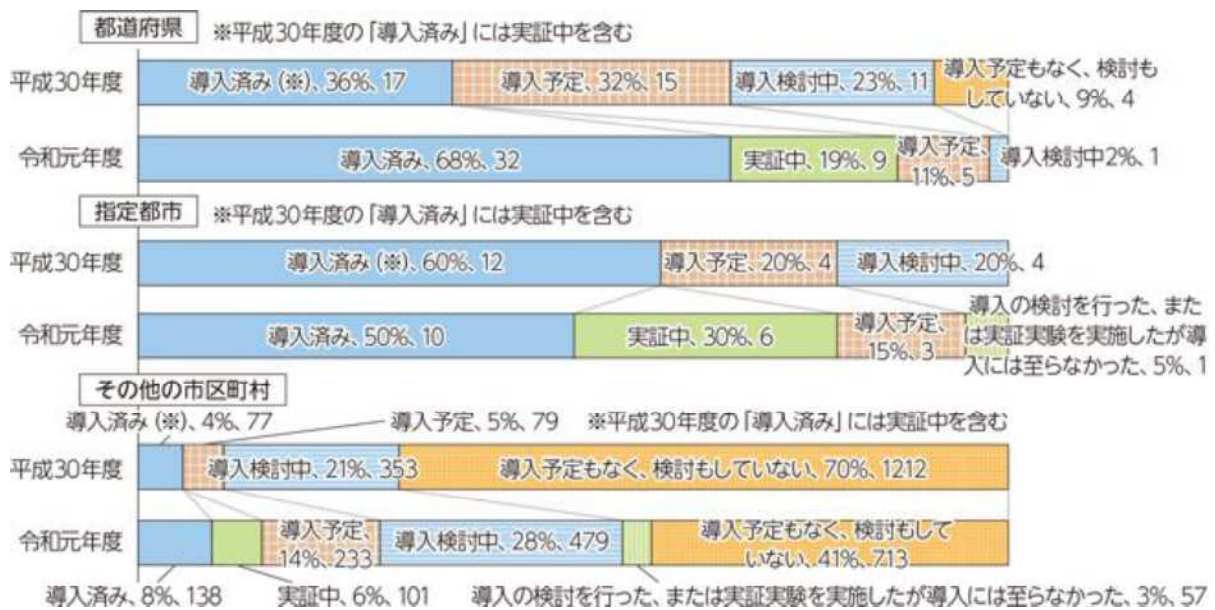
図表 5-17 地方公共団体におけるテレワークの取組状況の推移



(出典:令和3年版 情報通信白書)

また、「地方公共団体における AI 導入状況」は、図表 5-18 に示すとおり、その他の市区町村では、令和元年度時点で「導入済み」が 8%で、「導入検討中」を合わせると、56%となっていますが、都道府県や指定都市と比べると低い状況です。

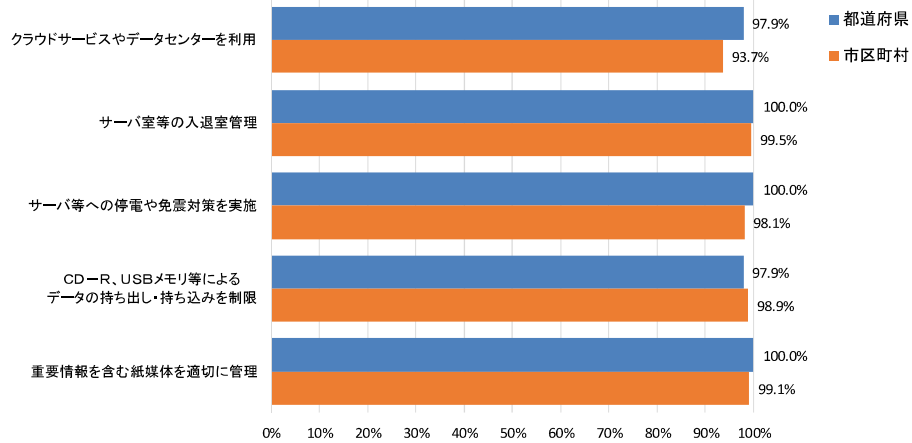
図表 5-18 地方公共団体における AI 導入状況



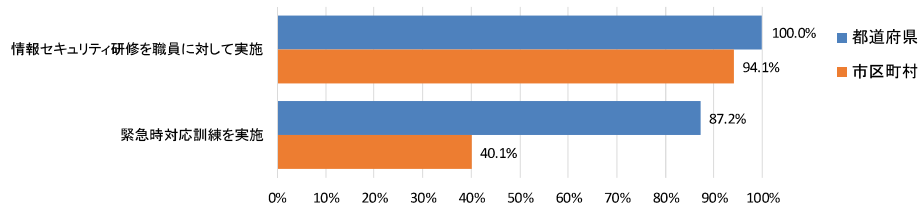
(出典:令和3年版 情報通信白書)

「令和2年度 地方自治情報管理概要」によると、セキュリティ対策については、図表 5-19、20、21 で示すとおり、都道府県や市区町村を比べてみると、サーバなどの「物理的セキュリティ対策」や、不正プログラムへの対策ソフトウェアの導入などの「技術的セキュリティ対策」は、ほとんどの都道府県、市区町村で取り組まれています。一方、「人的セキュリティ対策」の緊急時対応訓練は、都道府県に比べ、市区町村の取組が遅れています。

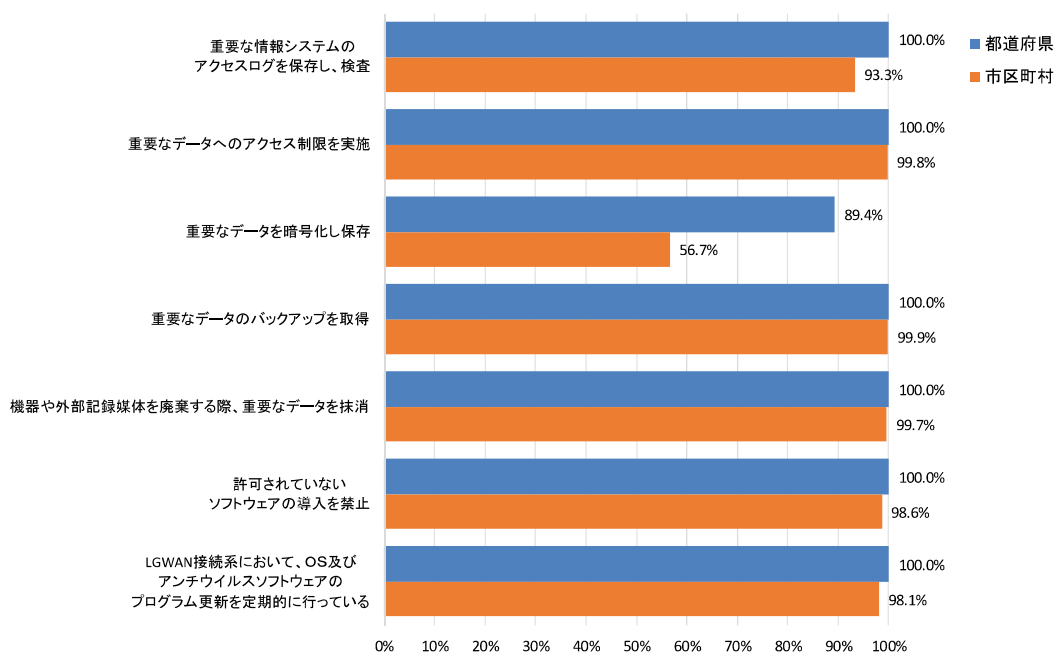
図表 5-19 物理的セキュリティ対策



図表 5-20 人的セキュリティ対策



図表 5-21 技術的セキュリティ対策



(出典: 令和2年度地方自治情報管理概要より作成)

### 3.3 本市のこれまでの取組

「第三次富士市情報化計画」では、スリムで信頼される行政経営の実現を目指して組織体制の一元化や民間人材の活用による情報化推進体制の強化、ICT 技術を活用した新たな取組による行政の効率化を行いました。

組織体制の一元化では、セキュリティ対策やシステム運用等各分野別に設置していた組織を統合し、CIO(最高情報責任者)の下で情報政策に関する事項を総括する組織として、富士市情報化推進本部を設置しました。

情報化推進体制の強化については、ICT に関する高度な専門性や、豊富な経験と知見を活かし、本市の情報政策に指導・助言を行う人材として「富士市情報政策アドバイザー」の登用を開始しました。

また、総務省の「情報セキュリティ強靱性向上モデル」に準拠し、職員が安全にテレワークの出来る環境を整備したほか、保育所等入所 AI マッチング、RPA、森林地におけるドローン<sup>\*</sup>を用いた測定の導入等を実施し、先端技術を積極活用した行政の効率化を図りました。

さらに、大規模災害発生時の本市におけるICT 部門の業務継続を確保し、市民に信頼される行政運営を図り、できるだけ早急に復旧させるためのICT-BCP<sup>\*</sup>の策定や、仮想化基盤技術の導入により大規模災害時にデータセンターとの接続が途切れた場合でも業務を継続できるディザスタリカバリー(災害復旧)の仕組みを導入しました。

### 3.4 本市の課題

本市では、少子高齢化による人口減少が進行しており、業務の効率化、業務システムの最適化、新しい情報発信手法の導入等により、限られた財源と人員で行政サービスの水準を維持していく必要があると考えます。

業務の効率化については、職員の事務作業を AI や RPA 等、先端技術を活用し、自動化・省力化をすることで定型業務に係る時間を削減し、住民への直接サービスや、職員でなければできない政策立案等にこれにより創出した時間を配分することで、行政サービスの向上につながることを期待されます。

また、国は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」で、自治体情報システムの標準化・共通化の取組を推進するとしており、本市もこれに対応し、システム経費の削減及びシステムの最適化につなげていく必要があります。

このほか、本市では、広報紙やウェブサイト等により情報発信を行っていますが、これまでの行政経験に基づいた情報発信から、デジタルマーケティング<sup>\*</sup>の手法を取り入れ、仮説の検証とデータに基づき、ターゲットに合わせた効果的・効率的な情報発信へ移行することが必要です。

### 3.5 今後の方向性

生産性の高い行政経営を実現するためには、図表 5-22 に示すとおり、先端技術の積極活用、ワークスタイルの変革の推進、DX 推進体制の強化、クラウド化・標準化の推進により、庁内の業務効率化を図ることが重要です。

先端技術では、AI や RPA などを利用した定型業務の自動化・省略化を図ることやドローンを用いた測量の運用、ターゲットに合わせた動画及び広告配信などを積極的に活用します。

ワークスタイル変革では、在宅勤務や分散勤務などのテレワーク環境の整備や庁内のオンライン会議の充実を図るとともに、会議資料のペーパーレス化に取り組みます。

DX 推進体制の強化では、IT 人材の育成や外部人材の登用、セキュリティ対策などに取り組みます。

また、クラウド化・標準化では、国が進める自治体情報システムの標準化・共通化に対応し、全国の自治体で標準準拠システムをクラウド環境で共同利用するため、計画的かつ円滑なシステム移行に取り組み、システム経費の削減及びシステムの最適化を図ります。

図表 5-22 生産性の高い行政経営の実現



以上を踏まえ、次の4項目を情報化施策とします。

### 先端技術の積極活用

森林の伐採面積など、正確な測量を実施するため、ドローンを用いた測量システムを運用するほか、年々複雑化している保育園の入所選考に係る時間の削減と選考結果を迅速に通知するため、入所選考作業にAIを用いた運用を行います。

また、情報を届けたい対象に、最適なタイミング、頻度、手法で届けられるよう、動画共有サイトやSNSを用いたウェブ広告配信を活用し、マーケティング手法を使った情報の発信及び閲覧者の属性データ分析を行います。

このほか、AIやIoTなどを用いた先端技術や運用事例等を研究し、本市の業務運用に活用できるよう、調査研究を行います。

### ワークスタイル変革の推進

職員の柔軟な勤務形態に対応したワークスタイルの変革を図るため、勤務条件の設定や人事評価制度を確立し、テレワークを推進します。

また、新型コロナウイルスの影響により、オンライン会議が急速に普及しているため、今後は庁内の需要に応じた環境の整備を行い、オンライン会議の充実を図ります。

このほか、先進技術や運用事例等を研究し、本市の業務運用に活用できるよう調査研究を行います。

### DX推進体制の強化

本市における自治体DXを総合的に推進するため、組織体制の強化、セキュリティ対策、外部人材の登用、内部人材の育成などに取り組みます。

計画期間中は、引き続き、高度な専門的知識や経験、優れた識見を有する民間人材を登用し、情報政策に関する専門的な事項について助言を受け、本市の情報政策に活かします。

### クラウド化・標準化の推進

国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」において、「自治体情報システムの標準化・共通化」が重点取組事項として位置づけられ、法制化により移行が義務付けられたため、標準化への対応を含め、富士宮市との共同電算事業の次期システムへの移行に取り組みます。